附件 10

主動調查報告摘要

地政總署

個案編號：OMB/DI/177
政府當局對路旁宣傳橫額的規管
（調查宣布日期：二零零八年九月十九日；完成日期：二零零八年十二月十五日）

引言

地政總署負責執行「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」（「管理計劃」）。政府部門、立法會議員、區議會、區議員及一些非牟利團體，可於獲批准期間在指定展示點懸掛路旁宣傳橫額。

2.　這項調查主要是審研管理計劃中含糊不清的規則，以及計劃遭濫用的情況。

管理計劃

3.　根據該項計劃，地政總署會個別考慮和審批由團體提出的展示宣傳橫額申請，批准展示期約為兩個月。相對而言，立法會議員和區議員當選後均獲分配橫額展示點，於任期內可隨時使用，其宣傳橫額內容亦無須先經地政總署審批。現時，指定展示點共有 21,821 個。地政總署已印備管理計劃的實施指引，當中對宣傳橫額的內容定下規範。

本署觀察所得

沒有清晰的目標綱領

4.　路旁宣傳橫額影響市民享有的權利，包括交通安全保障、活動暢通無阻和舒適的環境等。使用這些橫額展示點的人士或團體所享有的是一項特權，應該有合乎公眾利益的理由才可賦予。然而，管理計劃缺乏清晰的目標綱領，未能說明有關理據。

未有規則防止轉讓

5.　任何人士或團體獲分配宣傳橫額展示點，其實是享有一項影響市民權利的特權。享有特權者不應視之為其個人可自由支配的權益。然而，當局並無清晰的規則，禁止轉讓或「借出」展示點，更沒有明確規定橫額須明顯地展示獲分配展示點的個人或團體名稱。

規範橫額內容的指引鬆散

6.　規範宣傳橫額內容的指引用詞相當鬆散，既不能為大眾提供清晰的資訊，亦未能為當局的執法行動提供足夠的依據。舉例來說，「關乎公眾利益的節目」與「提供公眾有興趣或可惠及他們的一般資料」均可作不同演繹，容易引起爭議。

公眾諮詢不足

7　地政總署曾就這項管理計劃諮詢立法會和區議會，但並沒有考慮到所有議員均受惠於這項計劃，故此難免令人懷疑諮詢工作有所偏頗。

無理擱置建議

8.　地政總署曾考慮取消位於道路中央分隔欄或行人過路處附近的展示點，而改為在對交通安全影響較小的地點提供展示點。不過，地政總署最後擱置該建議，因為該署認為，立法會和區議會大概不會同意放棄這類最佳位置。我們認為，該署假定立法會議員和區議員不會接受一個明顯有利公眾的建議，未免對他們不公。

建議

9.　申訴專員提出下列建議：

地政總署聯同相關的決策局

(a) 向公眾闡明管理計劃的目標；

地政總署

(b) 修訂有關規則，以便妥善實施管理計劃，包括 —

- 禁止轉讓展示點；
- 規定宣傳橫額須清楚顯示獲分配展示點的個人或團體名稱；
- 訂明宣傳橫額可展示的內容；

地政總署在民政事務總署協助下

(c) 在諮詢立法會和區議會前，先收集市民大眾或關注團體的意見；以及

(d) 重新考慮取消或取代容易導致交通意外的展示點。

10.　地政總署大體上接納上述建議。

社會福利署

個案編號：OMB/DI/175
防止綜合社會保障援助計劃特別津貼遭濫用的機制
（調查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零八年十二月十八日）

背景資料

綜合社會保障援助（「綜援」）計劃旨在為社會上真正有需要的人提供安全網。除了應付基本需要的標準金額外，當局亦會向受助人批出特別津貼，讓他們應付特定需要。

2. 標準特別津貼分為五類：房屋及有關津貼、家庭津貼、醫療及康復津貼、照顧幼兒津貼及就學開支津貼。酌情發放的特別津貼是為協助受助人，免其陷入無家可歸、家庭破裂、生命受威脅等特殊困境而設的。

3. 本署審研的個案顯示，社會福利署（「社署」）在審批特別津貼申請時有隨意之嫌，令真正有困難人士的資源被剝削，造成不公。

觀察所得及意見

4. **協助真正有需要的人**：本署列舉兩宗個案，闡述綜援計劃如何提供安全網，以及沒有綜援的話，申請人必定捉襟見肘。

5. **覆檢成效不大**：我們特別舉出三宗個案，當中受助人均以偽造租金收據騙取租金津貼。社署雖然每年進行兩次覆檢，但未能揭發上述詐騙個案。另有一宗詐騙個案，受助人於四年內以 45 張偽造的購買成人紙尿片收據騙取津貼。在該段期間，社署先後進行了 17 次覆檢，但都沒有發現被瞞騙。

6. **沒有審慎或合理地審批申請**：在這宗嚴重濫用綜援的個案中，申請人於三年內六次向社署申請津貼以更換眼鏡，理由是近視加深了 25 度，或因意外或打架弄壞眼鏡，每次均獲社署批准。配一副眼鏡的平均價錢為 530 元，但申請人每次都獲批 1,000 元津貼，即社署前線人員可批核的最高金額。申請人亦曾四次獲社署預先發放牙科治療的津貼，但其實沒有接受任何治療。此外，他又領取租金津貼，卻拖欠十個月的公屋租金。社署除了發給申請人綜援金和其他特別津貼外，實際上就等於一直為他提供現金及免息貸款，合共 21,050 元。

7. **拒絕不合理申請**：在這宗個案，社署拒絕為申請人聲稱失去金錢而批出酌情發放的特別津貼，因為他的銀行戶口尚有 1,800 元存款。申請人於是全數提走戶口內的現金，然後再向社署提出申請。社署依然拒絕他的申請，做法明智。

8. **輕率批出津貼**：在一宗個案中，申請人報稱被劫去 7,600 元；而在另一宗個案中，申請人則三度報稱失去金錢，合共 5,200 元。兩名申請人俱拒絕社署的實物援助，而該署立即順應他們的要求，批出酌情發放的特別津貼，卻沒有質疑他們何以會隨身攜帶大量現金。

結論

9. 以上的一些個案反映社署部分職員的判斷能力嚴重不足，有些負責審批特別津貼的職員有必要檢討其心態。另外，市民期望當局能夠防止這個機制被濫用，以便綜援金用得其所，援助真正有需要的弱勢社群。故此，社署職員在審批特別津貼及進行查核時，必須小心謹慎，精明判斷。

建議

10. 申訴專員向社署提出 11 項建議，以便更有效地管理綜援計劃的特別津貼，當中包括：

(a) 指派高級職員參與審查可疑或複雜的個案；

(b) 查核證明文件要更加小心；

(c) 限定可更換眼鏡的次數及價錢；以及

(d) 遇上可疑個案時，應盡量以直接付款方式支付所需費用。

11. 社署接納上述建議。

食物環境衞生署、民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB/DI/163
街道管理措施
（調查宣布日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年十二月十八日）

街道管理與地方行政

本署審研了關於街道管理的三類問題：

- 隨意在路旁放置貨斗；
- 違例停放單車；以及
- 街頭展銷活動所造成的阻街和滋擾。

上述問題都涉及多個政府部門，需要各方面的協調。

2. 街道管理問題應透過政府的地方行政計劃解決。二零零七年，政府當局成立了一個地方行政督導委員會（「督導委員會」），集中解決這類地區管理問題。如有難題，可直接向政務司司長提出。

路旁貨斗

觀察所得

3. 根據地政總署的工作程序，職員在接到投訴後須進行巡查。假如發現貨斗，即會貼上告示，通知擁有人將貨斗移走，但須給予最少一天通知期。倘若限期過後貨斗仍在，地政總署會在三個工作天內將它移走。

4. 統計資料顯示，自二零零六／零七年度以來，地政總署的貨斗巡查行動，約 40% 實際上是在接到投訴超過三個工作天後才進行的，而

約有 20% 在超過五個工作天後才再次巡查。地政總署延誤處理，對違規者難起阻嚇作用。

5.　建築及裝修行業有需要使用貨斗，可是，目前並沒有合法途徑讓使用者把貨斗放置於路旁。二零零七年，督導委員會提議地政總署考慮設立貨斗許可證制度。該署已研究多個方案，但尚未向督導委員會匯報結果。關於管制貨斗權責誰屬的問題，至今仍懸而未決。

建議

6.　申訴專員提出了六項建議，當中包括：

(a) 盡快再次召開督導委員會會議；

(b) 地政總署向督導委員會匯報研究擬議的許可證制度的結果；以及

(c) 地政總署加快巡查、再次巡查、移走及充公貨斗的步伐。

違例停放單車

觀察所得

7.　對於違例停放的單車，通常由民政事務總署（「民政總署」）轄下的分區民政事務處（「民政處」）發起聯合清理行動，與地政總署、食物環境衞生署（「食環署」）及警方一同執行。至於停放在公共運輸交匯處（「交匯處」）的單車，則沒有部門願意負責處理，執法行動並無規範；而在指定的單車停放處，常見問題是單車被棄置、長時間無人料理或逾時停放。

8.　假如依循現行的執法依據及模式，沒有更持久的解決方法，目前的情況便不大可能改善。民政處應負責牽頭，制訂一套全面的策略。

9.　在二零零七年十一月的督導委員會會議上，與會代表同意，民政總署應研究可否即時清理違例停放的單車，但一直沒有結果。

10.　由於新界居民普遍使用單車代步，政府當局有必要在便利市民的地點設置單車停放設施。為此，當局應繼續物色地點，紓解這類設施的不足，以免使用單車人士被迫違例停放，又或借意違例停放單車。

建議

11.　申訴專員提出了七項建議，當中包括：

(a) 各區民政處應透過地方行政計劃，諮詢區議會及其他政府部門，制訂一套全面的策略；

(b) 政府當局應物色地點增設單車停放設施；

(c) 民政總署應加快研究可否即時清理違例停放的單車；

(d) 民政總署應與其他部門進行研究，為清理停放在交匯處的單車訂立跨部門協議；以及

(e) 民政總署應諮詢其他相關部門及地區組織，研究管理單車停放處的方法，以防止單車停放過久和鼓勵市民盡快取回單車。

街頭展銷活動

觀察所得

12. 食環署有權取締涉及非法販賣貨品、妨礙潔淨工作及造成嚴重阻礙的街頭展銷活動。就易拉架來説，該署有權以取締違例展示「招貼或海報」為理由，採取執法行動，把撐架連同海報一併檢取作為證據。該署已為此推行一項加強檢控的試驗計劃。

13. 政府當局並沒有明確政策，打擊涉及非法販賣各種服務的街頭展銷活動。當局辯稱，為保障就業，可寬鬆處理街頭展銷活動，但同樣理由其實亦可適用於無牌販賣貨品的小販。流動撐架或易拉架的得益者往往是大商業機構，他們完全有能力採用其他廣告宣傳媒體，並以其他方式提供就業機會。

14. 由於街頭展銷活動屬流動性質，食環署在執法上有一定程度的困難。該署主動針對易拉架而採取的行動，仍未能完全解決非法販賣各種服務的問題。

建議

15. 申訴專員提出了六項建議，當中包括：

(a) 政府當局應重新考慮其對街頭展銷活動的立場；

(b) 食環署應謀求法定權力，對非法販賣各種服務採取執法行動；以及

(c) 政府各部門（特別是食環署）應引導市民注意街頭展銷活動所引起的問題，並公布已定罪的個案，以起阻嚇作用。

效率促進組

個案編號：OMB/DI/161
綜合電話查詢中心處理投訴的成效
（調查宣布日期：二零零七年五月十七日；完成日期：二零零八年六月二十三日）

背景資料

本署曾於二零零三年就綜合電話查詢中心（「查詢中心」）的整體運作進行主動調查，審研查詢中心處理有關政府部門的投訴的成效。調查結果公布後，我們仍持續接到投訴，指該中心在處理投訴方面表現

欠佳。這反映查詢中心在行政體制上的安排尚存在缺失，甚或出現新的問題。有鑑於此，申訴專員決定展開跟進調查。

服務範圍

2. 查詢中心於二零零一年七月成立，由效率促進組管理及監督，旨在提供單一聯絡點，讓市民可以就參與該中心服務的政府部門的服務提出查詢、投訴及建議。查詢中心每天 24 小時運作，其最終目標，是以「1823 政府熱線」取代現時各部門繁多的電話熱線、傳真號碼及電郵地址。

3. 在本署進行調查時，查詢中心的服務範圍涵蓋 20 個政府部門，共 104 條電話熱線、傳真號碼及電郵地址。此外，查詢中心亦為路政署、康樂及文化事務署和運輸署維持一個中央投訴儲存庫，保存透過所有方式接到的投訴記錄。

對查詢中心服務的需求

4. 在二零零四至零七年的四年內，市民對查詢中心服務的需求大幅增加，由二零零四年的 180 萬次增至二零零七年的 310 萬次。

5. 雖然效率促進組嘗試增加查詢中心的人手，並推行新措施以應付對其服務需求的增加，但職員流失及人手緊絀等問題始終令人憂慮。效率促進組估計，於二零零八年內，查詢中心的工作量將達到飽和，每月平均接聽 23 萬個來電，同時仍能全面履行服務承諾。

6. 二零零七年，查詢中心拒絕了六個部門加入的申請。另一方面，有些已參與的部門（如郵政署）則曾經考慮退出查詢中心系統，因為該中心未能把服務範圍擴展至覆蓋所有郵政局。

整體表現

7. 在二零零四至零七年的四年內，查詢中心未能履行最少 80% 來電都能於 12 秒鐘內接聽的服務承諾，而在二零零四、二零零五、二零零六及二零零七年，分別只有 74%、62%、78% 及 68% 來電能夠在時限內接聽。不過，該中心在其他方面都能履行服務承諾，即最少 90% 來電在首次接通時即能獲得答覆，而放棄輪候的來電數目亦低於 10%。

查詢中心處理投訴的角色

8. 查詢中心接聽各類性質的來電，包括查詢、投訴、建議及讚賞，而投訴佔中心接到的個案總數約十分之一。查詢中心主要透過其網頁向市民提供有關其服務的資訊，但網頁並無解釋中心在投訴方面的確實角色，只表示會為參與部門接收及處理投訴，並提供一個解決跨部門投訴的有效平台。

主動調查報告摘要

本署觀察所得及意見

服務範圍

9. 查詢中心只涵蓋 58 個政府部門及機構中的三分之一，其名稱與服務範圍並不相符，亦未能達致提供「一站式」綜合服務的最終目標，即以 1823 熱線取代所有部門熱線。該中心也沒有具體計劃把目標付諸實行。

10. 由於查詢中心的服務範圍有局限，即使是那 20 個參與部門，該中心亦一直未能全面接手所有熱線的職能。對大部分政府部門來說，中心基本上只提供公眾指南服務。此外，中心的運作已達飽和。

本身能力問題

11. 查詢中心本身的權能與其問責職能並不一致。該中心及效率促進組都沒有權力或專業知識去處理投訴的具體問題、責成部門接手處理投訴，又或訓斥部門違反經同意的時限及安排。查詢中心完全按照部門的指示進行轉介，但遇到沒有部門願意承擔責任處理投訴時，市民卻往往會倚靠中心把他們的投訴正確地轉介負責部門，結果難免導致相當的延誤而缺乏行動。

人手問題及應付能力

12. 人手持續短缺對查詢中心的運作已造成損害：使其無法達到長遠的目標、出現延誤、持續未能履行服務承諾，以及導致已參與部門考慮退出。

13. 本署認為，查詢中心雖然人手緊絀，但仍為三個部門擔任中央投訴儲存庫的角色，此舉反映野心太大，亦超越其主要職能，情況值得商榷。

處理投訴的其他問題

監察機制

14. 本署的研究顯示，查詢中心的監察機制並沒有大幅減少部門在識別投訴責任誰屬所花的時間。此外，查詢中心亦無有系統地衡量特定行動標準及時限的遵辦率，或者投訴人的滿意程度。

運作模式及個案的監察

15. 查詢中心現時的運作模式要求職員透過電腦記錄，於短時間內了解投訴的進展，但對於較複雜及須即時處理的投訴及個案則難以應付。

市民的觀感

16. 查詢中心對於其處理投訴職能範圍的宣傳方式，容易令市民誤會中心可仲裁並評斷其個案。

間接溝通

17. 查詢中心代表部門處理投訴的做法，令部門無需直接與投訴人接觸。這種處理模式不但累贅而且令人厭煩，亦可能會導致誤傳或遺漏信息及延誤回覆。

結論

18. 本署認同政府當局提供綜合的「一站式」熱線服務的理念，以方便公眾及提升政府的辦事效率。整體而言，我們認為查詢中心即使在用量高而人手不足的情況下，仍然努力不懈致力維持服務水平，同時積極改善服務，值得讚賞。

19. 鑑於查詢中心每天接到近萬個來電，而超過九成在首次接通時即能獲得答覆，本署認為就處理查詢或簡單的投訴而言，查詢中心有充足條件成為名符其實的綜合熱線電話查詢中心，涵蓋所有政府部門，甚至包括公營機構。

20. 然而，在處理較為複雜（特別是涉及多個部門）的投訴時，查詢中心則有很多不足之處。該中心在協調政府部門以處理涉及多個部門的事宜方面，可説是先天不足。

21. 以目前情況所見，查詢中心一直未能達到服務所有政府部門的目標，令公眾感到混淆，原則上不可接受，而且亦令中心失去作為時刻提供跨部門查詢服務的接觸點的價值和目的。

22. 查詢中心須決定其服務範圍應包括整個政府，還是只涵蓋一些部門。同時，政府當局在查詢中心的長遠服務範圍未有定案前，應改善中心的運作，特別是在處理投訴方面。

建議

23. 申訴專員向效率促進組及查詢中心提出 15 項建議，當中包括：

服務範圍（長期措施）

(a) 檢討運作模式及把資源改為投放於「一站式」服務，作為公眾指南和處理一般查詢及簡單投訴的接觸點，否則便應考慮根據其有限的服務範圍而更改名稱，以免令公眾有不切實際的期望；

改善運作及技術（短期措施）

(b) 主動與決策局商討如何徹底解決跨部門的投訴；

(c) 若投訴個案顯示所涉部門之間的權責界線不清晰，應立即同時通知各有關的部門，以便他們盡早互相討論，釐清權責範圍；

(d) 加倍積極執行監察機制，在接到投訴 14 天後，把沒有部門願意負責的投訴提升至管理層處理；

(e) 衡量部門履行各項時限及服務承諾方面的效果，並向各部門主管提供有關的數據，以便進行監察；

(f) 定期調查投訴人和參與及非參與查詢中心服務的部門的滿意程度；

(g) 在網頁列明查詢中心的職能及服務、辦事程序和時限，並要求部門在宣傳推廣的措施中說明與該中心的關係；以及

(h) 若投訴涉及複雜或眾多問題，應請所涉部門直接聯絡投訴人及其他有關部門。

教育局

個案編號：OMB/DI/180
政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
（調查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零九年三月二十三日）

背景資料

本署進行了一系列主動調查，審研當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務。這次調查是第三階段，主要審視教育局為公營學校有特殊學習困難的學生提供支援服務所採取的措施。

本署的調查結果

教育局為學校提供的支援

評估工具及資源套

2.　教育局已編製了：

(a) 評估工具，以及早識別有特殊學習困難的學生；以及

(b) 多項指引及教與學資源套，供教師協助學生改進讀寫能力及學習技巧。

額外撥款及資源

3.　教育局透過不同支援計劃，為學校提供額外資源（包括撥款及人手），以照顧有特殊學習困難或其他特殊教育需要，或者成績較差的學生。

專業服務

4. 教育局按需要派出局內或外聘教育心理學家，為公營學校提供服務。此外，該局設有特殊教育資源中心，並為學校教職員舉辦專業發展研討會。

師資培訓

5. 現時，只有香港教育學院的教師職前訓練把特殊教育需要列為必修的課程單元。

6. 至於現職教師，教育局已為他們訂定了為期五年的專業發展架構，提供有關特殊教育需要的系統課程，共分三階段：基礎課程（30 小時）、高級課程（90 小時）及專題課程（60 小時）。教育局預期到二零一二／一三年度時，每間學校應該最少有 10% 教師完成基礎培訓。

教育局的監察及反映意見機制

學校自我評估及校外評核

7. 在校本管理制度下，校方須自我評估為有不同需要的學生提供照顧的成效。教育局則進行校外評核，以核實學校的自我評估工作，並且提供意見和改善建議。

定期到學校探訪

8. 教育局人員每個學年大約進行三次視導探訪，以確保學校向有特殊教育需要的學生提供適當支援。

學校須遵守特別規定

9. 獲批額外撥款及資源的學校，必須：

(a) 將撥款以獨立帳目處理；

(b) 公開説明如何支援有特殊教育需要的學生；以及

(c) 為這類學生擬定個別的學習支援計劃。

申訴機制

10. 教育局已設立調解機制，以處理家長就有特殊教育需要的子女的教育機會所提出的投訴或不滿。

本署的意見

11. 教育局為有特殊學習困難的學生付出了不少努力，亦在教育制度注入額外撥款及其他資源，務求更妥善地照顧他們的需要。整體而言，教育局的支援工作構思良好。然而，本署發現尚有多項值得注意及改善之處。

主動調查報告摘要

撥款及提供資源

12. 在教育局的支援計劃下，學校獲得該局基本及其他撥款以外的經費及人手支援。該局鼓勵校方集合所有可運用的資源作靈活的整體調配，以達致最大的成本效益。

13. 不過，有特殊學習困難的學生確實與「主流」的學生有別，而上述「整體調配」的做法可能會忽略他們的個別需要。部分家長十分懷疑撥作照顧特殊教育需要的經費，會被學校投放到其他優先項目。故此，學校對於支援有特殊教育需要的學生方面的政策及措施，必須做到公開和透明。

14. 然而，校方會否公開其支援措施，似乎完全由學校管理層決定。自然，每間學校都有不同做法，而教育局卻並無規限校方應該何時落實提高其透明度。

監察制度及反映意見機制

15. 教育局為支援服務提供的額外撥款及資源，並沒有指明預留給哪些學生或組別，故資源能否善用，完全有賴學校管理層的開明態度及責任承擔。

16. 學校的支援措施是否有效，家長的參與極為重要。家長可就該等措施的成效反映意見。此外，家長在家中幫助子女，可加強學習成效。但是，不同學校促進家長參與的做法卻大不相同。

17. 有些家長為其在學的子女爭取支援時，不敢向校方表達不同意見。教育局的記錄顯示，在二零零五／零六至二零零七／零八年度，只有一位家長曾使用該局的調解服務。

專業服務

18. 香港教育心理學家不足的問題存在已久。在二零零七／零八年度，每名教育心理學家須負責逾 140 個有特殊教育需要的學生的個案。

師資培訓

19. 由於並非所有師資培訓院校均規定準教師必須接受有關特殊教育需要的訓練，因此，教育局所提供的在職教師培訓課程，一直都會是難以填補不足，而且步伐緩慢。

20. 目前，在公營中、小學的教師中，分別只有 11% 及 27% 曾接受有關特殊學習困難的基本培訓。教育局預計至二零一二／一三年度，透過有系統的課程，也只能為 10% 教師提供有關特殊教育需要的基本培訓，情況極不理想。

建議

21. 申訴專員向教育局提出十項建議，當中包括：

(a) 加快行動和訂定時間表，規定學校須提高透明度，公開有關的資料，包括校方為有特殊學習困難及其他特殊教育需要的學生提供支援的政策、所獲得的資源及採取的措施；

(b) 要求並協助所有學校加強家長的參與；

(c) 增加有關局方調解服務的宣傳；

(d) 調查那些反覆出現問題或可能在制度上有流弊的學校；

(e) 考慮向有志接受教育心理學專業培訓的人士提供獎學金或助學金，並要求他們承諾為政府服務一段時間；

(f) 研究可否把有關特殊教育需要的培訓列入教師職前訓練的必修課程；以及

(g) 檢討為教師提供有關特殊學習困難的基本培訓的目標。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/186
二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」
(調查宣布日期：二零零八年十二月十一日；完成日期：二零零九年三月二十四日)

計劃

行政長官於二零零七年十月發表施政報告時提出，將以二零零八年北京奧運會作為推廣國民教育的重點主題，同時向市民推廣體育運動，因此宣布推出「免費使用康樂設施計劃」。計劃舉行期間，康樂及文化事務署(「康文署」)轄下 150 個場地安排逾 300 萬個可供免費使用時段，共吸引了約 1,280 萬人次使用設施，當中使用游泳池的有逾 762 萬人次，而陸上設施則有逾 500 萬人次。幾乎所有設施的使用率與二零零七年同期相比均有上升。

2. 然而，有些地方浪費資源的情況卻頗嚴重。預訂陸上設施但未有取場的有 38%，而預訂了水上活動中心的艇隻但未有取用者達 54%。本署抽樣檢查的結果顯示，在某些日子，一所體育中心內有部分設施甚至出現 74% 及 78% 沒有如約取場的情況。

主動調查報告摘要

觀察所得及意見

籌劃及執行

3. **宣傳**：康文署未有預計宣傳方案在計劃推出後需要作改動，故此，在計劃舉行期間因應市民的批評而推出的中期措施沒有獲得適當宣傳，而使用率較低的設施也未能向市民推廣。

4. **監察**：康文署最初計劃每月蒐集統計資料，反映出該署低估了預訂者沒有如約取場而造成的浪費，而且亦未有考慮到有必要密切監察市民對設施的需求。該署迅即於二零零八年七月一日起改為每日蒐集有關資料。

5. **取消預訂**：康文署自二零零八年七月十八日起提供取消預訂表格。然而，取消預訂的程序缺漏甚多，亦不方便使用，以致取消預訂率偏低，只有 420 宗（即 0.05%）；相對而言，沒有如約取場的卻有約 800,000 宗。

6. **訓練課程**：健身室、運動攀登牆及水上活動中心的艇隻等設施，由於需要證明具備相關技能才可使用，所以預訂率較低。當局可提供相應的訓練課程，配合適當的宣傳推廣，或會有助提高市民對這些活動的興趣。

7. **市民提出的改善建議**：市民曾提出改善安排的建議，但康文署認為在計劃中途進行這些改變，既不切實際又費工夫。不過，這些建議值得研究，可供日後舉辦類似活動時作為參考。

修訂計劃

8. 本署認為，當局可定期（而不是一次過方式）推出較小規模的計劃，以鼓勵市民參與運動，充分利用那些使用率不足的設施。康文署轄下各博物館逢星期三免費入場，便是好例子。該署在研究其他方案時，亦應訂立措施，防止濫用及浪費。

建議

9. 從這項計劃獲得的經驗教訓，可供日後籌劃及推行類似活動時作為借鑑。申訴專員提出了九項建議，包括策劃及落實宣傳、監察各項措施的執行、在取消預訂方面提供便捷的安排，以及制訂措施防止濫用。

10. 康文署已接納全部建議。